

1. Profil Merek Honda Indonesia

Honda dikenal sebagai produsen kendaraan yang mengutamakan:

- Keamanan (Honda Sensing)
- Efisiensi bahan bakar (i-VTEC, e:HEV Hybrid)
- Kenyamanan berkendara
- Harga perawatan terjangkau
- Nilai jual kembali (resale value) tinggi
- Jaringan Bengkel resmi luas

Fokus utama layanan pelanggan: *ramah, solutif, tepat, dan aman.*

2. Jajaran Produk Mobil Honda (Lengkap)

2.1 Honda Brio

Kategori: City Car / Hatchback

Keunggulan Utama:

- Mesin 1.2L i-VTEC 90 PS
- Transmisi CVT (Earth Dreams Technology)
- Konsumsi BBM irit & biaya perawatan murah
- Kabin luas untuk kelas city car
- Varian RS untuk tampilan sporty

Pengguna Cocok:

Mahasiswa, first buyer, pekerja muda, pengguna perkotaan.

2.2 Honda Brio Satya (LCGC)

Fokus: Harga ekonomis + efisiensi

Fitur penting:

- Stabil & ringan dikendarai
 - Perawatan murah
 - Kabin lega dibanding kompetitor
-

2.3 Honda HR-V

Kategori: Compact SUV

Fitur Unggulan:

- Mesin 1.5L DOHC i-VTEC (121 PS)
- Tersedia varian Turbo (177 PS)
- Honda Sensing standard
- Panoramic Glass Roof (SE/RS)
- Hands-free Power Tailgate

Cocok untuk:

Keluarga kecil, profesional muda, pengguna dengan kebutuhan SUV compact.

2.4 Honda BR-V

Kategori: LSUV 7-Penumpang

Keunggulan:

- Ground clearance tinggi (220mm)
- Kabin 7-penumpang nyaman
- Mesin 1.5L DOHC i-VTEC 121 PS
- Varian Prestige dilengkapi Honda Sensing

Target:

Keluarga dengan kebutuhan 7 kursi.

2.5 Honda CR-V (Termasuk Hybrid e:HEV)

Kategori: Premium SUV

Fitur Utama:

- Mesin 1.5L Turbo (190 PS)
- Varian Hybrid e:HEV (207 PS total)
- 8 Airbags
- Honda Sensing
- Honda CONNECT
- Interior premium & ruang kabin besar

Target Pengguna:

Eksekutif, keluarga menengah atas yang mengutamakan kenyamanan & teknologi.

2.6 Honda City & Honda City Hatchback RS

Kategori: Sedan & Hatchback

Keunggulan:

- Mesin 1.5L DOHC i-VTEC
 - Efisiensi BBM tinggi
 - Kabin luas
 - Desain elegan sporty
-

2.7 Honda Civic RS

Kategori: Sedan Sport Premium

Keunggulan:

- Mesin 1.5L Turbo 178 PS
 - Handling sporty
 - Interior modern (10.2" TFT meter)
 - Fitur keselamatan lengkap
-

2.8 Honda Accord / Accord Hybrid

Kategori: Executive Sedan

Keunggulan:

- Performa tinggi
 - Interior premium
 - Teknologi lengkap (Honda Sensing, Honda CONNECT)
-

3. Teknologi Unggulan Honda

3.1 Mesin i-VTEC

- Optimalisasi tenaga di RPM rendah & tinggi
 - Irit bahan bakar
 - Emisi rendah
 - Perawatan mudah
-

3.2 Earth Dreams Technology

- Transmisi CVT lebih halus
- Akselerasi responsif

- Konsumsi BBM efisien
-

3.3 Honda Sensing (*Sistem Keselamatan Aktif*)

1. **CMBS** – penggereman mitigasi tabrakan
2. **ACC** – jaga jarak & kecepatan
3. **LKAS** – menjaga mobil tetap di jalur
4. **RDM** – mencegah keluar jalur
5. **AHB** – auto high beam
6. **LCDN** – notifikasi mobil depan jalan

Catatan AI: Jika ditanya fungsi Honda Sensing, prioritas jawaban aman dan edukatif.

3.4 Honda CONNECT

Aplikasi yang terhubung ke mobil:

- Cek status kendaraan
 - Remote AC & kunci pintu
 - Cari lokasi mobil
 - Alert keamanan
 - Monitoring pengemudi
-

3.5 e:HEV Hybrid

- Menggunakan motor listrik sebagai tenaga utama
 - Mesin bensin sebagai generator & high-load
 - Efisiensi tinggi & akselerasi responsif
 - Mode berkendara: EV | Hybrid | Engine
-

4. Servis, Maintenance, & Perawatan

4.1 Jadwal Servis Berkala Honda

- **1.000 km / 1 bulan** (servis pertama)
- **Setiap 10.000 km / 6 bulan** (servis rutin)

Umumnya meliputi:

- Ganti oli mesin

- Ganti filter oli
 - Pemeriksaan rem
 - Pemeriksaan suspensi
 - Pemeriksaan kelistrikan
 - Scan OBD
-

4.2 Tanda-Tanda Mobil Perlu Servis

- Indikator mesin menyala
- Suara mesin kasar
- AC tidak dingin
- Akselerasi lambat
- Konsumsi BBM meningkat
- Getaran abnormal

AI CS harus selalu menganjurkan pemeriksaan di bengkel resmi.

4.3 Konsumsi BBM & Tips Efisiensi

- Gunakan mode ECON
 - Pastikan tekanan ban ideal
 - Lakukan servis berkala
 - Hindari akselerasi mendadak
 - Gunakan BBM sesuai rekomendasi
-

5. Troubleshooting Ringan (Aman untuk AI)

5.1 Lampu Indikator Mesin Menyala

Kemungkinan aman untuk dijelaskan:

- Sensor O2
- Tutup bensin tidak rapat
- Perlu servis rutin
- Oli menipis

Solusi AI:

- Anjurkan cek level oli
- Pastikan tutup bensin rapat
- Jika tetap menyala: ke bengkel resmi

AI tidak boleh memberikan diagnosis internal mesin.

5.2 AC Tidak Dingin

Kemungkinan:

- Filter kabin kotor
- Freon kurang
- Kipas blower melemah

Solusi AI:

- Minta pelanggan cek mode AC & suhu
 - Jika tidak membaik → rekomendasikan servis AC
-

5.3 Suara Aneh dari Mesin

AI boleh menjawab:

- Bisa karena komponen longgar atau kehabisan oli

AI harus menjawab:

- “Untuk keamanan, sebaiknya diperiksa di bengkel resmi.”
-

5.4 Mobil Bergetar

Penyebab ringan:

- Tekanan ban tidak merata
- Velg bengkok
- Ban aus

Saran AI:

- Cek tekanan ban
 - Jika tetap → balancing & spooring
-

6. Garansi & Klaim Garansi Honda

6.1 Garansi Standar

- **3 Tahun / 100.000 km** (mana yang tercapai dulu)

6.2 Syarat Garansi Hangus

- Servis tidak di bengkel resmi
- Modifikasi berlebihan
- Pemasangan aksesoris kelistrikan sembarangan
- Penggunaan BBM tidak sesuai

6.3 Yang Ditanggung Garansi

- Kerusakan komponen dari pabrik
- Kelistrikan non human error
- Mesin & transmisi cacat produksi

AI Reminder:

AI tidak boleh memutuskan klaim garansi.

Hanya boleh menjelaskan aturan & memberikan arahan proses klaim.

7. Layanan After-sales & Customer Service

Booking servis

- Via aplikasi e-Care
- Via website
- Via dealer resmi

Emergency Roadside Assistance (ERA)

- Penggantian ban
- Bantu aki
- Derek darurat

Estimasi Biaya Servis

(Estimasi umum, AI boleh menyampaikan biaya RENTANG, bukan angka final)

- Servis ringan: 300–600 ribu
 - Servis besar: 1–2 juta
 - Tune up: 300–700 ribu
-

8. Informasi Dealer Honda

AI boleh memberikan:

- Cara cek lokasi dealer resmi
- Jam operasional dealer (umum: 08.00–16.00)
- Cara booking servis

AI tidak boleh:

- Mengarang alamat atau nomor telepon yang tidak ada.
-

9. Pola Komunikasi AI Honda

AI harus:

- Sopan, profesional, tidak kaku
 - Menjawab singkat → lalu jelaskan detail
 - Mengutamakan keselamatan
 - Memberi opsi tindak lanjut
 - Tidak berjanji di luar kewenangan
 - Tidak memberikan diagnosa mesin mendalam
-

10. Template Jawaban AI Honda

Format jawaban yang wajib digunakan AI:

1) Jawaban Singkat

2) Penjelasan Detail

3) Sumber (jika ada)

4) Saran Lanjutan

Contoh:

"Lampu indikator mesin menyala bisa menandakan sistem mendeteksi kelainan kecil atau kebutuhan servis.

Silakan cek level oli dan pastikan tutup bensin rapat.

Jika tetap menyala, segera periksa ke bengkel resmi Honda."

11. Batasan Jawaban AI

AI tidak boleh melakukan:

- Diagnosa teknis internal (mesin dibongkar)
 - Instruksi berbahaya
 - Estimasi biaya pasti
 - Arahkan pelanggan “tetap jalan” jika ada masalah keselamatan
 - Membahas recall kecuali ada sumber resmi
-

12. Penutup

Dokumen ini menjadi **“otak utama”** AI Customer Service Honda.

Aman untuk di-embedding sebagai bahan RAG.

Sudah berisi:

- ✓ Pengetahuan produk lengkap
- ✓ Troubleshooting dasar
- ✓ Fitur teknis
- ✓ Garansi
- ✓ Layanan purna jual
- ✓ Safety guidelines
- ✓ Gaya komunikasi AI Honda